



PESQUISA UNIODONTO MATO GROSSO DO SUL

Ano Base: 2022



Introdução

Como parte da avaliação da atenção à saúde e dos canais de atendimento das operadoras, a Agência Nacional de Saúde (ANS) elaborou um roteiro de pesquisa de satisfação em relação as operadoras.

Com isso, a presente pesquisa, que segue os parâmetros Instrução Normativa DIDES nº 68/2017, como parte do IDSS da operadora Uniodonto Mato Grosso do Sul.

Objetivo

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Uniodonto Mato Grosso do Sul em relação aos seus serviços prestados, atendendo aos critérios da Instrução Normativa DIDES 68/2017 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Contratante/Execução/Auditoria

- **Razão Social da Operadora:** Uniodonto de Campo Grande Sistema Nacional de Cooperativas Odontológicas, registrada na ANS sob o número 34718-3
- **Execução:** Lean Consultoria e treinamento (CNPJ: 33.357.619/0001-07)
- **Responsável Técnico:** Cláudio Rui dos Santos, CONRE 10.752 1ª Região
- **Auditor Independente:** Fernando Bortoletto, FJB Gestão Estratégica e Auditoria (CNPJ: 28.857.115/0001-16)

Público Alvo e Amostragem

- **Público Alvo:** Beneficiários da Uniodonto Mato Grosso do Sul, maiores de 18 anos.
- **Tipo de Amostragem:** Amostra estratificada proporcional com base nos parâmetros populacionais de sexo e idade

Universo Amostral

Filtros Cadastro	Pessoas
Total Cadastros (=)	14.561
Menores de 18 anos (-)	2.407
Valores duplicados (-)	23
Pessoas que iriam dar baixa no sistema no dia 28/02/23 (-)	9
Universo Amostral (=)	12.122
Pessoas que não tinham o telefone (-)	3.392
Pessoas com telefone com números 9 ou 1 (-)	10
Disponibilizados para o sorteio da pesquisa	8.720

Analise Preliminar Qualidade dos Dados

Do universo amostral, a pesquisa teve mais de 70% desses dados com disponibilidade para realizar a amostragem. 30% do universo amostral não pôde ser utilizado pela ausência de telefone no cadastro, sendo necessária preenchimento do telefone pela operadora em trabalho posterior aos resultados da presente pesquisa.

Metodologia

- Tamanho da amostra: 274
- Tipo de amostragem: aleatória estratificada (sexo e idade)
- Erro Amostral: 4,95% com 90% de confiabilidade
- Instrumento: Questionário ANS
- Forma de coleta: por telefone (CATI)
- Período de planejamento: Fevereiro de 2023
- Período de execução: 16 a 21 de março de 2023

Abordagens aos Beneficiários

Foi utilizado sistema automático de ligações, no qual as ligações foram feitas através de uma ordem aleatória, e quando não atendidas, o sistema passa para outro número e assim sucessivamente até a composição da quantidade de entrevistas previstas no plano amostral. Por procedimento do instituto, são limitadas a 10 tentativas as chamadas não atendidas pelos beneficiários, tendo como justificativa a própria experiência em outras pesquisas executadas pelo instituto.

Prevenção de Participação Fraudulenta ou Desatenta

A equipe de pesquisadores que faziam as ligações foram supervisionados por um coordenador 100% do período da pesquisa, que além da supervisão direta, fez escuta de mais de 50% das entrevistas.

Erro não amostral

- **Erros de não-resposta/Recusa/Erros durante a coleta de dados:** as entrevistas são descartadas e não farão parte da amostra.
- **Mudanças de telefone, não atende ou inexistente:** o sistema, que é automático, passa para outro número da lista.
- **Ausências/impossibilidades momentâneas:** as pesquisadoras anotaram o número de telefone e retornaram o contato no momento indicado pelo entrevistado.

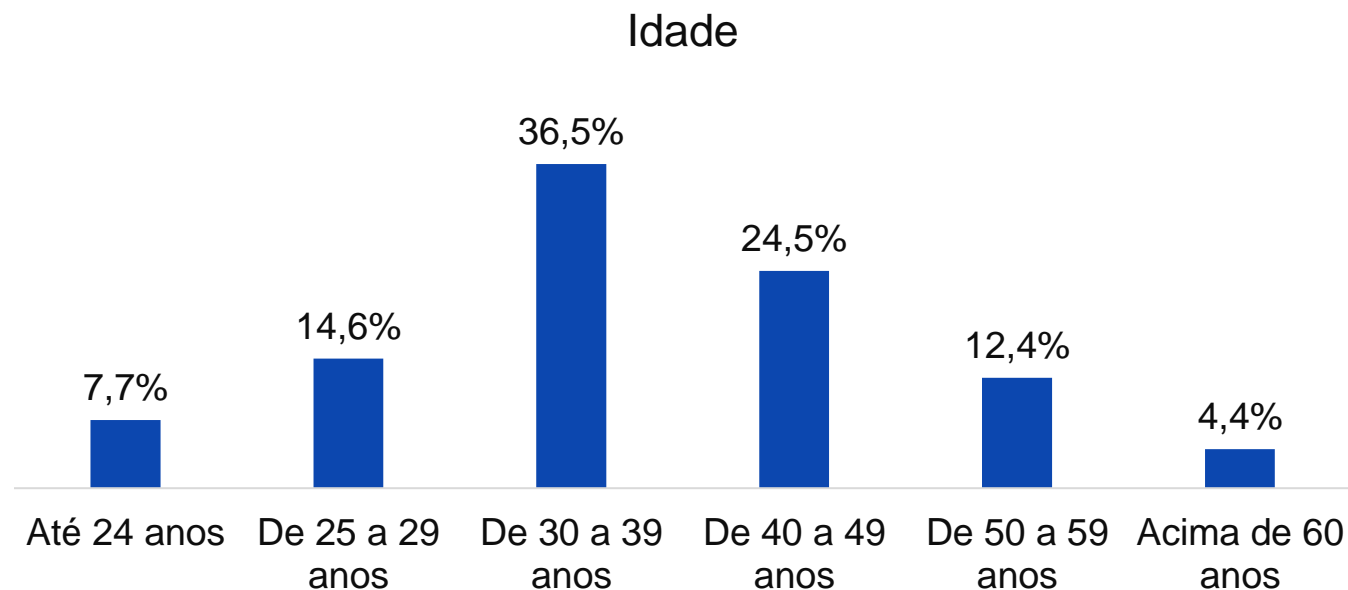
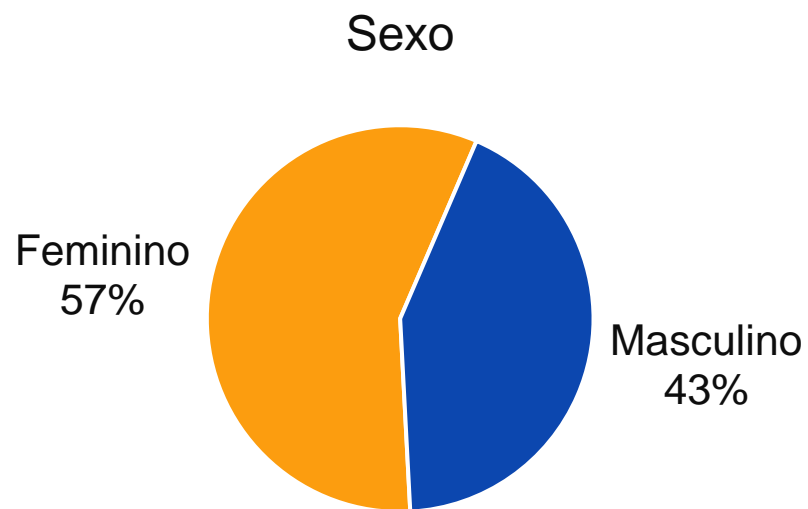
Dados Técnicos

- 274 entrevistas
- Margem de erro: 4,95 p p
- Nível de confiança: 90%
- Taxa de respondentes: 34,4%

Item	Status da ligação	N
i	Questionário concluído	274
ii	Não aceitou participar da pesquisa	359
lii	Pesquisa incompleta	40
iv	Não foi possível localizar o beneficiário	117
v	Outros	6
Total		796

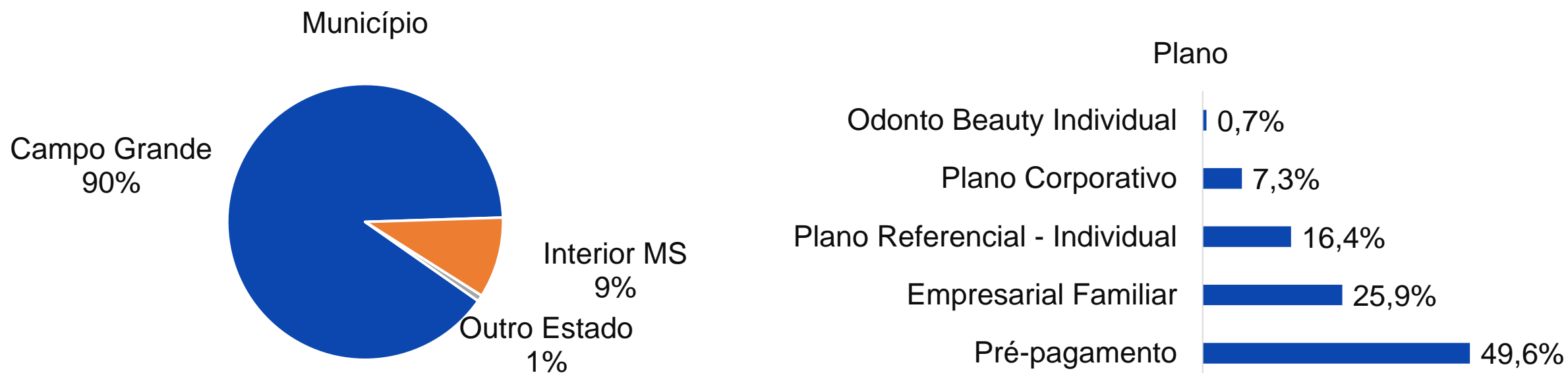
Perfil da Amostra

A maioria dos beneficiários entrevistados são do sexo feminino (57%). Já em relação a idade, mais de 60% da amostra foi composta por beneficiários com idade de 30 a 49 anos.



Perfil da Amostra

A grande maioria dos entrevistados (90%) são do município de Campo Grande – MS, com quase 50% dos planos na modalidade de Pré-pagamento.



Atenção à Saúde

Pergunta 1: Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde odontológico por meio de seu plano odontológico quando necessitou?

Frequências	n	Percentual	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	113	41,2%	3,0%	4,9%	36,4%	46,1%
A maioria das vezes	32	11,7%	1,9%	3,2%	8,5%	14,9%
Às vezes	66	24,1%	2,6%	4,2%	19,9%	28,3%
Nunca	10	3,6%	1,1%	1,9%	1,8%	5,5%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	44	16,1%	2,2%	3,6%	12,4%	19,7%
Não sei/não me lembro	9	3,3%	1,1%	1,8%	1,5%	5,1%
Total	274	100%				

Atenção à Saúde

Pergunta 1: Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde odontológico por meio de seu plano odontológico quando necessitou?



Atenção à Saúde

Pergunta 1: Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde odontológico por meio de seu plano odontológico quando necessitou?

- Mais de 40% dos beneficiários conseguiram ter atendimento odontológico pelo plano quando necessitaram
- Apenas 3,6% responderam nunca ter conseguido atendimento odontológico pelo plano.

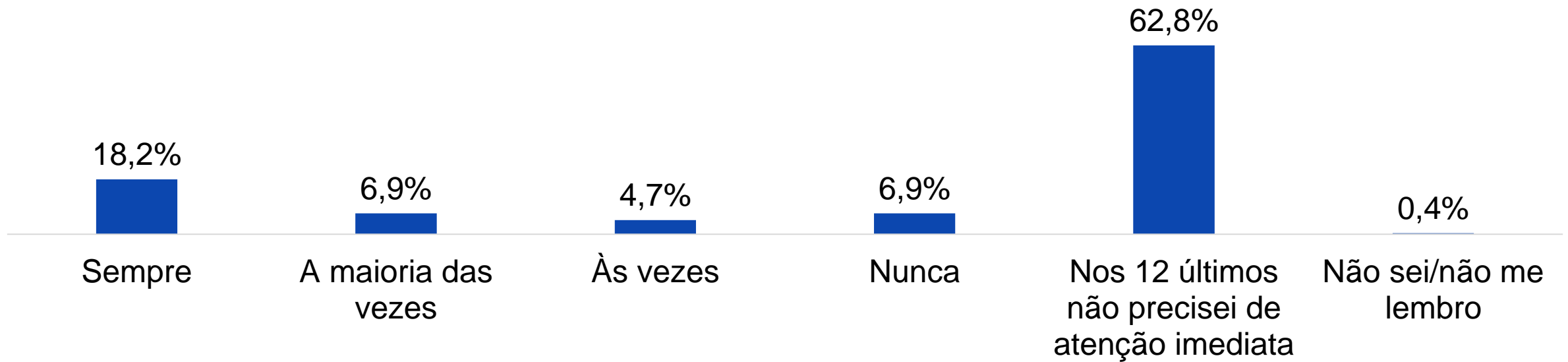
Atenção à Saúde

Pergunta 2: Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata de emergência odontológica, com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano odontológico assim que precisou?

Frequências	n	Percentual	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	50	18,2%	2,3%	3,8%	14,4%	22,1%
A maioria das vezes	19	6,9%	1,5%	2,5%	4,4%	9,5%
Às vezes	13	4,7%	1,3%	2,1%	2,6%	6,9%
Nunca	19	6,9%	1,5%	2,5%	4,4%	9,5%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	172	62,8%	2,9%	4,8%	58,0%	67,6%
Não sei/não me lembro	1	0,4%	0,4%	0,6%	-0,2%	1,0%
Total	274	100%				

Atenção à Saúde

Pergunta 2: Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata de emergência odontológica, com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano odontológico assim que precisou?



Atenção à Saúde

Pergunta 2: Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata de emergência odontológica, com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano odontológico assim que precisou?

- 62,8% dos beneficiários não precisaram atenção imediata odontológica de emergência nos últimos 12 meses.
- Dos beneficiários entrevistados, 6,9% relataram nunca terem conseguido atenção imediata de emergência do plano odontológico.

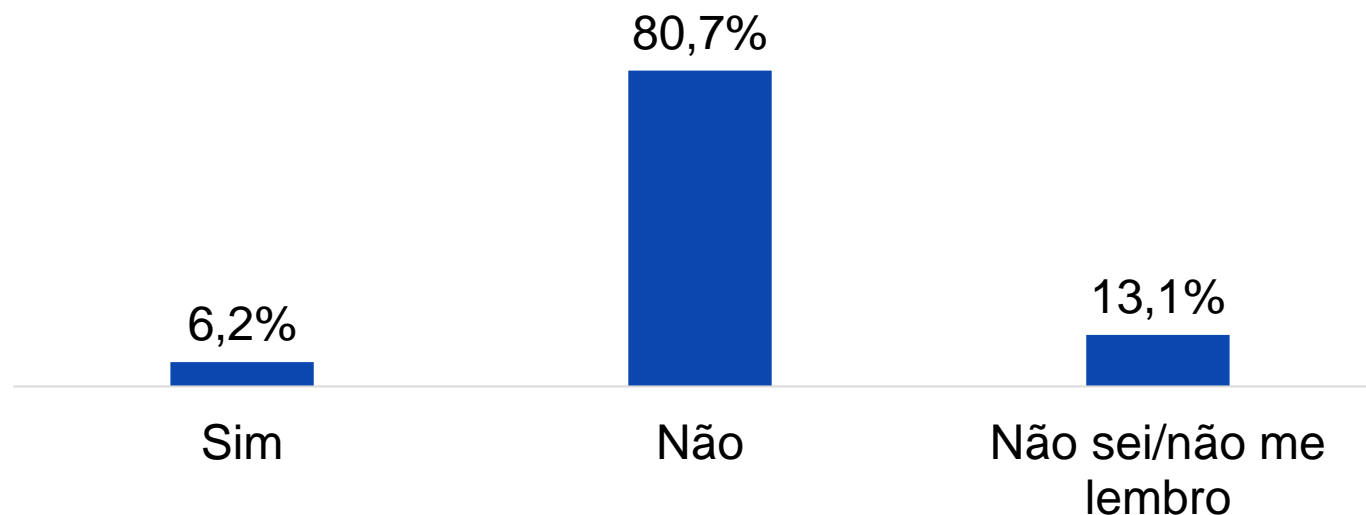
Atenção à Saúde

Pergunta 3: Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano odontológico (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas preventivas com dentista?

Frequências	n	Percentual	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	17	6,2%	1,5%	2,4%	3,8%	8,6%
Não	221	80,7%	2,4%	3,9%	76,7%	84,6%
Não sei/não me lembro	36	13,1%	2,0%	3,3%	9,8%	16,5%
Total	274	100,0%				

Atenção à Saúde

Pergunta 3: Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano odontológico (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas preventivas com dentista?



Atenção à Saúde

Pergunta 3: Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano odontológico (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas preventivas com dentista?

- Mais de 80% dos beneficiários responderam não terem recebido nenhum tipo de comunicação da operadora nos últimos 12 meses sobre esclarecimentos de realização de consultas preventivas com seu dentista.
- Apenas 6,2% relataram ter tipo comunicação nos últimos 12 meses sobre consultas preventivas.

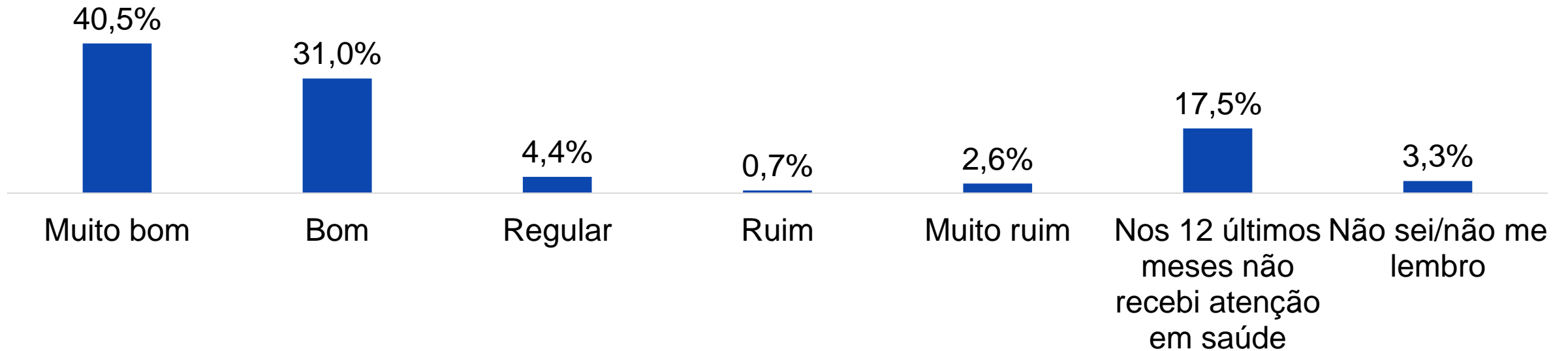
Atenção à Saúde

Pergunta 4: Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em clínicas, dentistas)?

Frequências	n	Percentual	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	111	40,5%	3,0%	4,9%	35,6%	45,4%
Bom	85	31,0%	2,8%	4,6%	26,4%	35,6%
Regular	12	4,4%	1,2%	2,0%	2,4%	6,4%
Ruim	2	0,7%	0,5%	0,8%	0,0%	1,6%
Muito ruim	7	2,6%	1,0%	1,6%	1,0%	4,1%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	48	17,5%	2,3%	3,8%	13,8%	21,3%
Não sei/não me lembro	9	3,3%	1,1%	1,8%	1,5%	5,1%
Total	274					

Atenção à Saúde

Pergunta 4: Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em clínicas, dentistas)?



Atenção à Saúde

Pergunta 4: Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em clínicas, dentistas)?

- Mais de 70% dos beneficiários relataram terem tido um atendimento “Muito bom” e “Bom” com sua atenção a saúde recebida.
- Dos beneficiários entrevistados, 0,7% relataram terem tido atendimento “Ruim” e 2,6% “Muito ruim”.

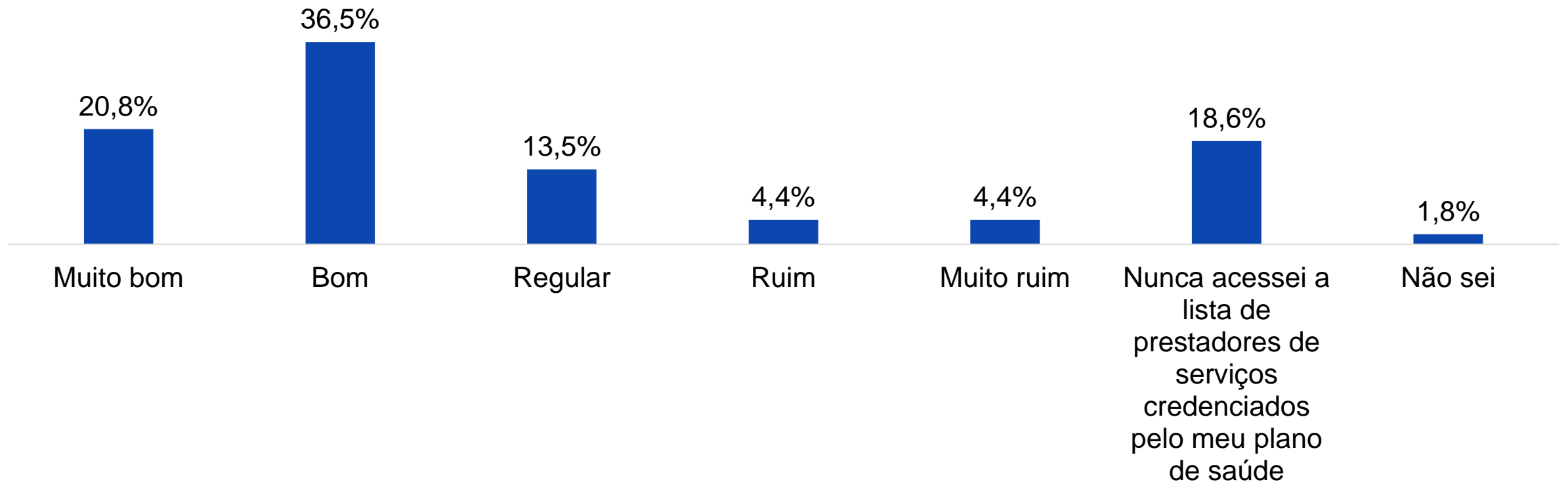
Atenção à Saúde

Pergunta 5: Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano odontológico (por exemplo: dentistas) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

Frequências	n	Percentual	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	57	20,8%	2,5%	4,0%	16,8%	24,8%
Bom	100	36,5%	2,9%	4,8%	31,7%	41,3%
Regular	37	13,5%	2,1%	3,4%	10,1%	16,9%
Ruim	12	4,4%	1,2%	2,0%	2,4%	6,4%
Muito ruim	12	4,4%	1,2%	2,0%	2,4%	6,4%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de	51	18,6%	2,4%	3,9%	14,8%	22,5%
Não sei	5	1,8%	0,8%	1,3%	0,5%	3,2%
Total	274	100,0%				

Atenção à Saúde

Pergunta 5: Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano odontológico (por exemplo: dentistas) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Atenção à Saúde

Pergunta 5: Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano odontológico (por exemplo: dentistas) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

- 18,6% dos beneficiários nunca acessaram a lista de prestadores de serviços do seu plano odontológico;
- 8,8% relataram ser “Ruim” ou “Muito ruim” o acesso a lista de prestadores, ao passo que 57,3% dos beneficiários entrevistados relataram ser “Muito bom” e “Bom” o acesso a lista de prestadores.

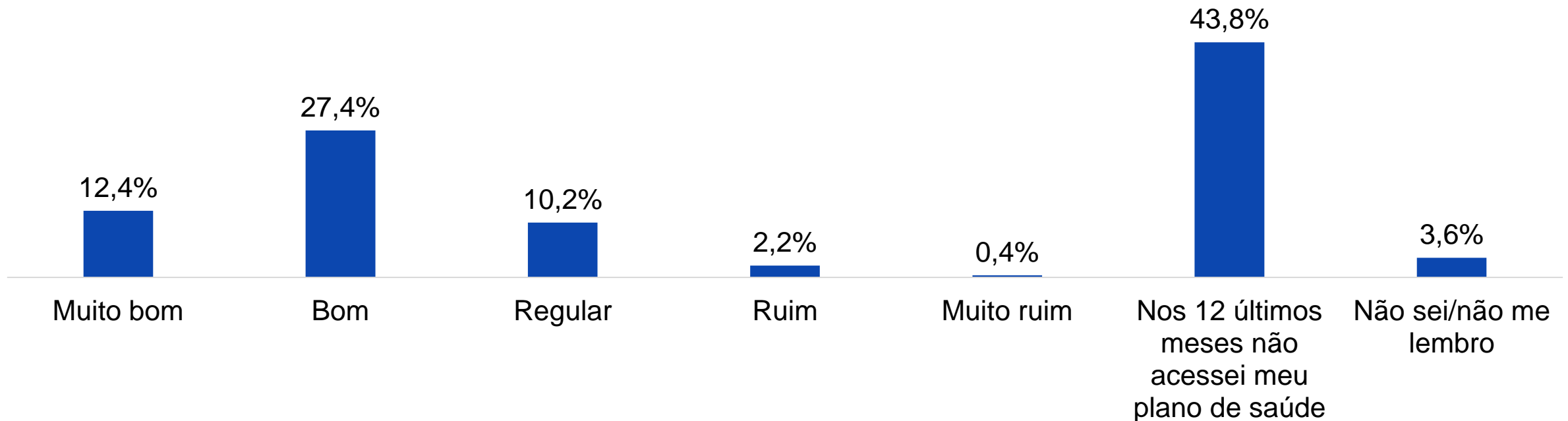
Canais de Atendimento da Operadora

Pergunta 6: Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano odontológico (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?

Frequências	n	Percentual	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	34	12,4%	2,0%	3,3%	9,1%	15,7%
Bom	75	27,4%	2,7%	4,4%	23,0%	31,8%
Regular	28	10,2%	1,8%	3,0%	7,2%	13,2%
Ruim	6	2,2%	0,9%	1,4%	0,7%	3,6%
Muito ruim	1	0,4%	0,4%	0,6%	0,0%	1,0%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	120	43,8%	3,0%	4,9%	38,9%	48,7%
Não sei/não me lembro	10	3,6%	1,1%	1,9%	1,8%	5,5%
Total	274	100,0%				

Canais de Atendimento da Operadora

Pergunta 6: Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano odontológico (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



Canais de Atendimento da Operadora

Pergunta 6: Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano odontológico (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?

- 43,8% relataram não terem acessado o SAC da operadora nos últimos 12 meses.
- Dos beneficiários entrevistados, 2,6% relataram ser “Ruim” ou “Muito ruim” o acesso ao SAC da operadora.

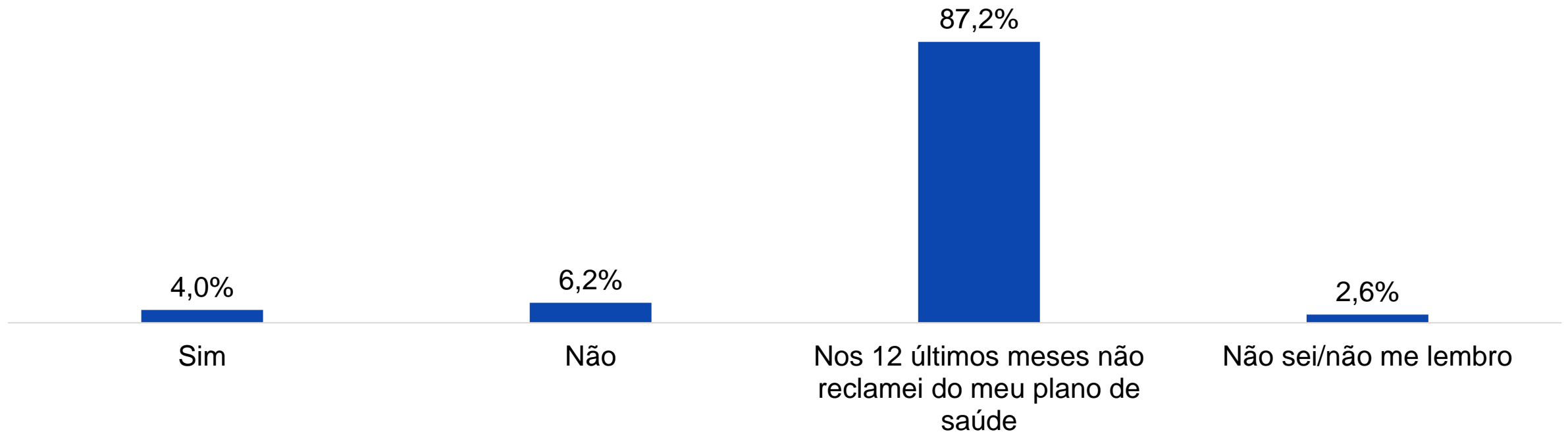
Canais de Atendimento da Operadora

Pergunta 7: Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano odontológico (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

Frequências	n	Percentual	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	11	4,0%	1,2%	1,9%	2,1%	6,0%
Não	17	6,2%	1,5%	2,4%	3,8%	8,6%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	239	87,2%	2,0%	3,3%	83,9%	90,5%
Não sei/não me lembro	7	2,6%	1,0%	1,6%	1,0%	4,1%
Total	274	100,0%				

Canais de Atendimento da Operadora

Pergunta 7: Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano odontológico (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?



Canais de Atendimento da Operadora

Pergunta 7: Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano odontológico (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

- Dos beneficiários entrevistados, 87,2% não fizeram reclamação ao SAC da operadora nos últimos 12 meses
- Aproximadamente 6% dos entrevistados relataram não terem tido suas reclamações resolvidas pela operadora.

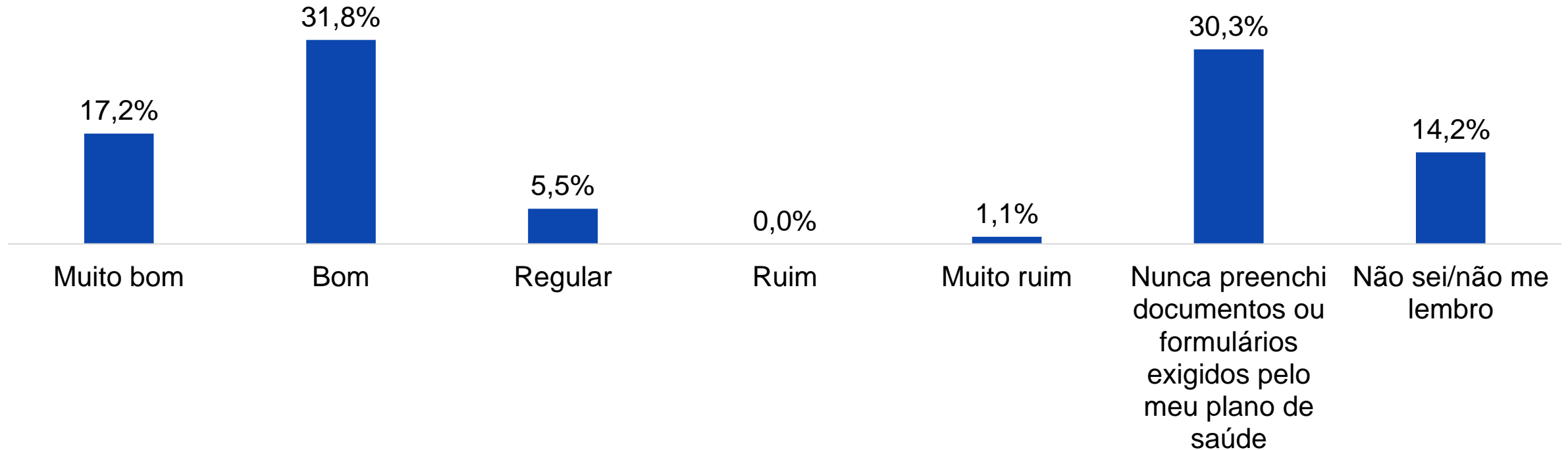
Canais de Atendimento da Operadora

Pergunta 8: Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano odontológico (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Frequências	n	Percentual	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	47	17,2%	2,3%	3,7%	13,4%	20,9%
Bom	87	31,8%	2,8%	4,6%	27,1%	36,4%
Regular	15	5,5%	1,4%	2,3%	3,2%	7,7%
Ruim	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Muito ruim	3	1,1%	0,6%	1,0%	0,1%	2,1%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	83	30,3%	2,8%	4,6%	25,7%	34,8%
Não sei/não me lembro	39	14,2%	2,1%	3,5%	10,8%	17,7%
Total	274	100,0%				

Canais de Atendimento da Operadora

Pergunta 8: Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano odontológico (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Canais de Atendimento da Operadora

Pergunta 8: Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano odontológico (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

- Apenas 1,1% dos beneficiários entrevistados responderam ser “Muito ruim” a facilidade de preenchimento de formulários exigidos pela operadora.

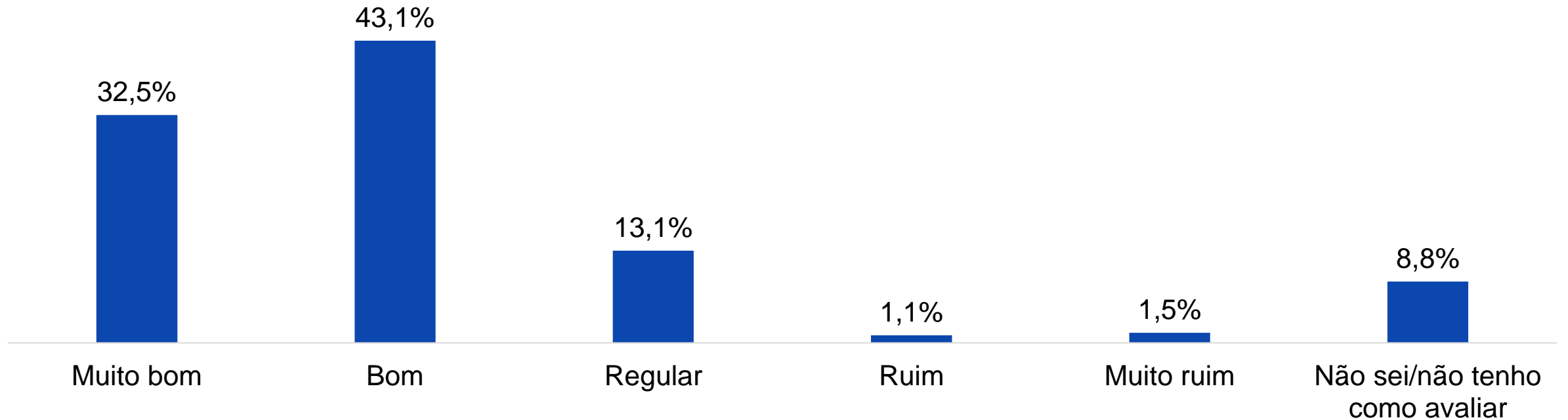
Canais de Atendimento da Operadora

Pergunta 9: Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano odontológico ?

Frequências	n	Percentual	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	89	32,5%	2,8%	4,6%	27,8%	37,1%
Bom	118	43,1%	3,0%	4,9%	38,2%	48,0%
Regular	36	13,1%	2,0%	3,3%	9,8%	16,5%
Ruim	3	1,1%	0,6%	1,0%	0,1%	2,1%
Muito ruim	4	1,5%	0,7%	1,2%	0,3%	2,6%
Não sei/não tenho como avaliar	24	8,8%	1,7%	2,8%	6,0%	11,6%
Total	274	100,0%				

Canais de Atendimento da Operadora

Pergunta 9: Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano odontológico ?



Canais de Atendimento da Operadora

Pergunta 9: Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano odontológico ?

- Mais de 75% dos beneficiários entrevistados avaliaram “Muito bom” e “Bom” seu plano odontológico.
- Apenas 2,6% avaliaram negativamente o plano odontológico da Uniodonto Mato Grosso do Sul

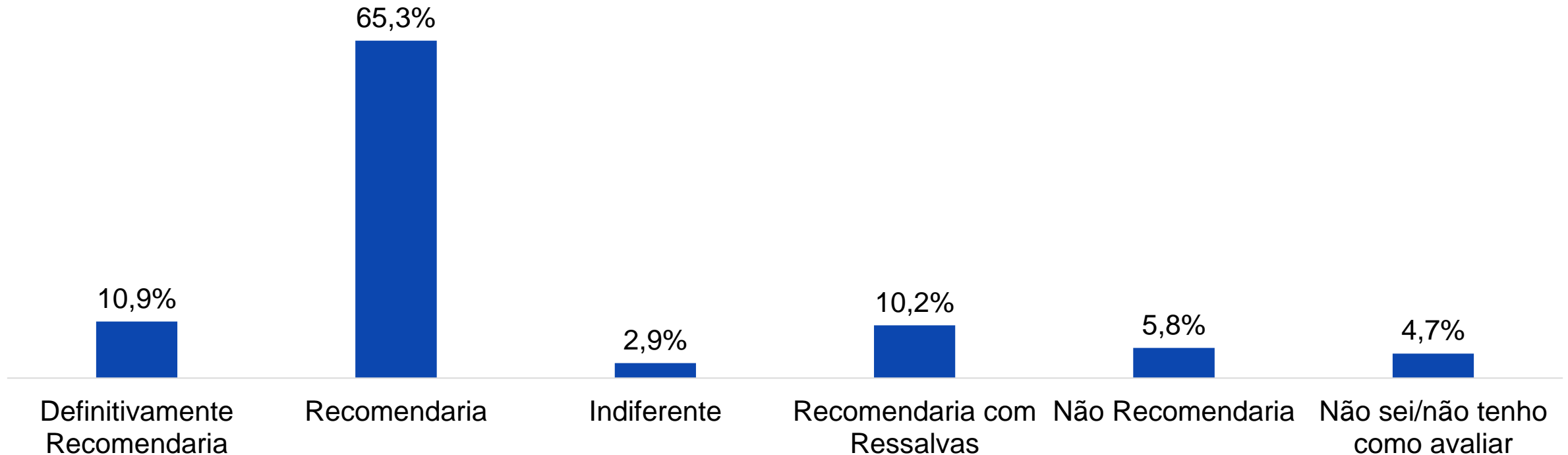
Canais de Atendimento da Operadora

Pergunta 10: O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares?

Frequências	n	Percentual	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente Recomendaria	30	10,9%	1,9%	3,1%	7,9%	14,0%
Recomendaria	179	65,3%	2,9%	4,7%	60,6%	70,0%
Indiferente	8	2,9%	1,0%	1,7%	1,3%	4,6%
Recomendaria com Ressalvas	28	10,2%	1,8%	3,0%	7,2%	13,2%
Não Recomendaria	16	5,8%	1,4%	2,3%	3,5%	8,2%
Não sei/não tenho como avaliar	13	4,7%	1,3%	2,1%	2,6%	6,9%
Total	274	100,0%				

Canais de Atendimento da Operadora

Pergunta 10: O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares?



Canais de Atendimento da Operadora

Pergunta 10: O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares?

- Mais de 75% dos beneficiários entrevistados recomendariam seu plano odontológico e 5,8% dos beneficiários não recomendariam o seu plano odontológico.

Considerações Finais

De maneira geral, os beneficiários possuem atendimento odontológico quando tiveram necessidade e responderam positivamente a qualidade do atendimento recebido.

Os beneficiários sinalizaram que a comunicação com a operadora precisa de melhorias no esclarecimento sobre a necessidade de realização de consultas preventivas com dentista

O baixo percentual de reclamações e o alto nível de recomendação do plano odontológico da Uniodonto MS, demonstra elevado nível de satisfação com o serviço prestado.

uniodonto[®]

Mato Grosso do Sul

